

Algemene voorwaarden Campervrij

Artikel 1 - Inleidende bepalingen

- In deze reisvoorwaarden wordt verstaan onder:
Campervrij: die, op eigen naam aan het publiek of aan een groep personen van te voren georganiseerde reizen en besloten busvervoer aanbiedt.
Reiziger: a. de wederpartij van Campervrij, of b. degene te wiens behoeve de reis is bedongen en die dat beding heeft aanvaard, of c. degene aan wie overeenkomstig artikel 8 van deze voorwaarden de rechtsverhouding tot Campervrij is overgedragen.
Reisovereenkomst: de overeenkomst waarbij Campervrij zich jegens zijn wederpartij verbindt tot het verschaffen van een door hem aangeboden van te voren georganiseerde reis die een overnachting of een periode van meer dan 24 uren omvat alsmede de diensten vervoer en verblijf.
Werkdagen: de dagen maandag tot en met zaterdag, uitgezonderd erkende feestdagen.
Kantooruren: maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 17.30 uur en zaterdag van 10.00 - 16.00 uur, uitgezonderd erkende feestdagen.
2. Deze reisvoorwaarden zijn van toepassing op alle reisovereenkomsten.
Campervrij kan bedingen dat deze reisvoorwaarden ook van toepassing zijn op overeenkomsten met betrekking tot andere reizen.
3. De bedragen in deze voorwaarden vermeld, gelden, voor zover van toepassing, inclusief BTW.

Artikel 2 - Totstandkoming en inhoud overeenkomst

- Aanbod en aanvaarding
Reizen worden via Internet aangeboden en na boeking krijgt de reiziger hiervan een factuur. De overeenkomst komt tot stand door het voldoen van de aanbetaling binnen de gestelde termijn.
- Kennelijke fouten
Kennelijke fouten en kennelijke vergissingen binden Campervrij niet. Dergelijke fouten en vergissingen zijn fouten en vergissingen die – vanuit het perspectief van de gemiddelde reiziger – op het eerste gezicht als zodanig kenbaar zijn of zouden moeten zijn.
- Opzegging reisorganisator wegens te geringe deelname
Campervrij heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen, indien het aantal aanmeldingen kleiner is dan het vereiste minimum aantal. Hij vermeldt de opzegtermijn en het vereiste minimum aantal aanmeldingen duidelijk in de publicatie. De opzegging dient binnen de in de publicatie genoemde termijn en schriftelijk te geschieden. De artikelen 10 en 12 zijn niet van toepassing.
- Informatieplicht reiziger
a. De reiziger verstrekt Campervrij voor of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst alle gegevens omtrent hemzelf en de door hem aangemelde reizigers die van belang kunnen zijn voor het sluiten of de uitvoering van de overeenkomst. Daartoe behoren indien beschikbaar het nummer van zijn mobiele telefoon en E-mailadres.
b. Tevens vermeldt de reiziger bijzonderheden omtrent de hoedanigheid of de samenstelling van de door hem aangemelde groep reizigers die van belang kunnen zijn voor de goede uitvoering van de reis door Campervrij. Indien hij in deze informatieplicht tekortschiet en dit tot gevolg heeft dat deze reiziger(s) door Campervrij van (verdere) deelname aan de reis overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 lid 2 wordt (worden) uitgesloten, worden de in dat artikel bedoelde kosten aan hem in rekening gebracht.
- Aanmelder
a. Degene die namens of ten behoeve van een ander een overeenkomst aangaat (de aanmelder), is hoofdelijk aansprakelijk voor alle verplichtingen die uit de overeenkomst voortvloeien.
b. Alle verkeer (ook het betalingsverkeer) tussen de reiziger(s) enerzijds en de reisorganisatie en/of het boekingskantoor anderzijds verloopt uitsluitend via de aanmelder.
c. De (andere) reiziger(s) is (zijn) voor zijn (hun) eigen deel aansprakelijk.
- Gegevens en voorbehouden in publicatie
a. Indien de overeengekomen reis is opgenomen in een publicatie van Campervrij maken de hierin opgenomen gegevens mede deel uit van de overeenkomst.
b. Indien Campervrij algemene voorbehouden in het algemeen gedeelte van het programma heeft opgenomen en deze in strijd zijn met de reisvoorwaarden, gelden de voor de reiziger meest gunstige bepalingen.
- Essenties
a. Op medische gronden kunnen afwijkingen van of toevoegingen aan de door Campervrij aangeboden reis worden verlangd (medische essenties). Campervrij zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan gevolg te kunnen geven, tenzij dat in alle redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
Medische essenties behoeven de nadrukkelijke schriftelijke instemming van Campervrij.
b. Campervrij heeft in dat geval het recht de volgende kosten in rekening te brengen:
 - aan de afwijking of toevoeging verbonden organisatiekosten tot een bedrag van € 23,- per boeking
 - communicatiekosten;
 - eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten.
- Een essentieverzoek op andere dan medische gronden (andere essenties) neemt Campervrij alleen in behandeling, als dit een redelijke kans van slagen heeft. In dat geval heeft hij het recht om de volgende kosten in rekening te brengen:
 - de aan het verzoek verbonden organisatiekosten van € 27,- per boeking;
 - communicatiekosten;
 - eventuele, door de bij de uitvoering van de reis betrokken dienstverleners in rekening gebrachte extra kosten. Ook deze verzoeken behoeven de uitdrukkelijke schriftelijke instemming van Campervrij.
- Vertrek- en aankomsttijden

Voor vervoersonderdelen van de reis zullen vertrek- en aankomsttijden worden vermeld in de reisbescheiden. Deze tijden zijn definitief. Campervrij kan hier alleen binnen redelijke grenzen en alleen indien handhaving van deze tijden redelijkerwijs niet van hem kan worden gevergd van afwijken. In dat geval zijn de artikelen 11 en 12 niet van toepassing.

10. Luchtvaartmaatschappij

Bij vliegvervoer wordt de identiteit van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zodra deze bij Campervrij bekend is aan de reiziger bekendgemaakt, zo mogelijk bij boeking en uiterlijk bij het verstrekken van de reisbescheiden.

11. Informatie van derden

Campervrij draagt geen verantwoordelijkheid voor algemene informatie in foto's, folders, advertenties, websites en andere informatiedragers, voor zover onder verantwoordelijkheid van derden opgesteld of uitgegeven.

Artikel 3 Betaling

Bij het tot stand komen van de overeenkomst dient € 50,- aanmeldkosten betaald te worden. De Reissom minus de aanmeldkosten dienen uiterlijk 1 dag na terugkeer van de reis betaald te worden doormiddel van het afgeven van een eenmalige machtiging.

Artikel 4 Reissom

- De gepubliceerde reissom geldt per persoon, tenzij anders aangegeven. Hierin zijn begrepen de diensten en voorzieningen in de publicatie vermeld, al of niet in verschillende kostenelementen gespecificeerd, inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare bijkomende kosten die de reiziger voor de aangeboden diensten moet betalen. Onder onvermijdbare bijkomende kosten worden verstaan kosten die onlosmakelijk verbonden

- zijn met de aangeboden dienst. Daaronder vallen niet de kosten van aanvullende diensten die op verzoek van de reiziger door Campervrij of door derden worden verleend.
- De gepubliceerde reissom is gebaseerd op de prijzen, geldkoersen, heffingen en belastingen, zoals deze Campervrij bekend waren ten tijde van het in druk geven van de publicatie.
- Zolang niet de gehele reissom is voldaan, heeft Campervrij het recht om tot 20 dagen voor de dag van vertrek de reissom te verhogen in verband met wijzigingen in de vervoerskosten (met inbegrip van brandstofkosten), de verschuldigde belastingen, heffingen en de toepasselijke wisselkoersen. Campervrij zal daarbij aangeven op welke wijze de verhoging is berekend. Bedoelde wijzigingen zullen ook aanleiding geven tot verlaging van de reissom, tenzij dit, gelet op de daaraan verbonden kosten, in redelijkheid niet van Campervrij kan worden gevergd. Campervrij zal de reiziger aangeven op welke wijze de verlaging is berekend.
- Afwijzing verhoging
 - De reiziger heeft het recht een verhoging van de reissom als bedoeld in het vorige lid af te wijzen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 3 werkdagen na ontvangst van de mededeling van de verhoging.
 - Indien de reiziger de reissomverhoging afwijst, heeft Campervrij het recht de overeenkomst op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - binnen 7 werkdagen na ontvangst door de reiziger van de mededeling over de verhoging van dit recht gebruik maken. Alsdan heeft de reiziger recht op kwijtschelding of onmiddellijke restitutie van reeds betaalde gelden. De artikelen 10, 11 en 12 zijn niet van toepassing.

Artikel 5 Informatie

- Uiterlijk bij de totstandkoming van de overeenkomst zal door of vanwege Campervrij algemene op de Nederlandse nationaliteit afgestemde informatie betreffende paspoorten, visa en eventuele formaliteiten op gezondheidsgebied aan de reiziger worden verstrekt. De reiziger is zelf verantwoordelijk om bij de betrokken autoriteiten de nodige aanvullende informatie in te winnen en tevens tijdig voor vertrek na te gaan of de eerder verkregen informatie intussen niet is gewijzigd.
- Indien de reiziger de reis niet (geheel) kan maken wegens het ontbreken van enig (geldig) document, komt zulks met alle daaraan verbonden gevolgen voor zijn rekening, tenzij Campervrij heeft toegezegd voor dat document te zullen zorgen en het ontbreken daarvan hem kan worden toegerekend of Campervrij tekort is geschoten in zijn in het vorige lid bedoelde informatieplichting.
- De reiziger is zelf verantwoordelijk voor het bij zich hebben van de benodigde documenten, zoals een aan alle geldigheidsvereisten voldoende paspoort, of, waar toegestaan, een identiteitskaart en de eventueel vereiste visa, bewijzen van inentingen en vaccinaties, rijbewijs en groene kaart.
- Door of vanwege Campervrij zal de reiziger informatie worden verstrekt over de mogelijkheid tot het afsluiten van een annuleringskostenverzekering en een reisverzekering.

Artikel 6 Reisbescheiden

- Campervrij stelt de benodigde reisbescheiden uiterlijk 10 dagen voor de dag van vertrek in het bezit van de reiziger, tenzij dit redelijkerwijs niet van Campervrij kan worden gevergd.
- Indien de reiziger uiterlijk 5 werkdagen voor vertrek nog geen reisbescheiden ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Campervrij.
- a. Ingeval een reis wordt geboekt binnen 10 dagen voor de dag van vertrek geeft Campervrij of het boekingskantoor aan wanneer en op welke wijze de benodigde reisbescheiden in het bezit van de reiziger worden gesteld.
b. Als de reiziger deze niet dienovereenkomstig ontvangen heeft, meldt hij dit onverwijld bij Campervrij.

Artikel 7 Wijzigingen door de reiziger

- Na totstandkoming van de overeenkomst kan de reiziger wijziging daarvan verzoeken. Hiervoor geldt de voorwaarde, dat de reiziger de gewijzigde reissom onder aftrek van de reeds betaalde gelden voldoet. Bovendien is hij gehouden de wijzigingskosten ad € 27,- per boeking en eventuele communicatiekosten te voldoen. Over het verzoek zal zo spoedig mogelijk worden beslist. Tot 28 dagen voor vertrek zullen deze wijzigingen voor zover mogelijk worden aangebracht en in dat geval schriftelijk door Campervrij worden bevestigd.
- Afwijzing zal met redenen worden omkleed en de reiziger onverwijld worden meegedeeld. De reiziger kan de oorspronkelijke overeenkomst handhaven dan wel annuleren. In dat laatste geval is artikel 9 van toepassing. Bij uitblijven van een reactie van de reiziger op de afwijzing van zijn verzoek wordt de oorspronkelijke overeenkomst uitgevoerd.
- Wijziging van de vertrekdatum of vermindering van het aantal betalende passagiers wordt beschouwd als een (deel-)annulering waarop artikel 9 van toepassing is. In dat geval zijn geen wijzigings- of communicatiekosten verschuldigd.

Artikel 8 In-de-plaatsstelling

- Tijdig voor de aanvang van de reis kan de reiziger zich laten vervangen door een ander. Daarvoor gelden de volgende voorwaarden:
 - de ander voldoet aan alle aan de overeenkomst verbonden voorwaarden; en - het verzoek wordt uiterlijk 7 dagen vóór vertrek ingediend, dan wel zo tijdig dat de benodigde handelingen en formaliteiten nog kunnen worden verricht; en
 - de voorwaarden van de bij de uitvoering betrokken dienstverleners verzetten zich niet tegen deze in-de-plaatsstelling.
- De aanmelder, de reiziger en degene die hem vervangt zijn hoofdelijk aansprakelijk tegenover Campervrij voor de betaling van het nog verschuldigde gedeelte van de reissom, de in artikel 7 lid 1 bedoelde wijzigings- en communicatiekosten en de eventuele extra kosten als gevolg van de vervanging.

Artikel 9 Annulering door de reiziger

- Indien een overeenkomst wordt geannuleerd, is de reiziger naast eventueel verschuldigde reserveringskosten de volgende annuleringskosten verschuldigd:
 - bij annulering tot de 42ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: de aanbetaling;
 - bij annulering vanaf de 42ste dag (inclusief) tot de 28ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 35% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 28ste dag (inclusief) tot de 21ste dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 40% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 21ste dag (inclusief) tot de 14de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 50% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 14de dag (inclusief) tot de 5de dag (exclusief) vóór de vertrekdag: 75% van de reissom;
 - bij annulering vanaf de 5de dag (inclusief) tot de vertrekdag: 90% van de reissom;
 - bij annulering op de vertrekdag of later: de volle reissom.
- Indien het vervoer per lijndienst wordt uitgevoerd of bijzondere diensten zoals camperhuur, autohuur, nationale parken en culturele of sportevenementen worden aangeboden, kunnen voor dat vervoer c.q. die bijzondere diensten afwijkende annuleringsbepalingen gelden. Deze worden vooraf aan de reiziger kenbaar gemaakt.
- De reiziger die de reis annuleert, is gehouden de annuleringskosten conform het bepaalde in de vorige leden te voldoen, tenzij hij gemotiveerd aangeeft waarom de schade van Campervrij lager is uitgevallen. In dat geval zal Campervrij deze lagere schade inrekening brengen. Onder schade wordt verstaan geleden verlies en gederfde winst.
- In geval geen annulering plaatsvindt, maar de reiziger voor in-de-plaatsstelling kiest, is artikel 8 van toepassing.

Algemene voorwaarden Campervrij

7. Annuleringen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag.

Artikel 10 Opzegging door Campervrij

1. Campervrij heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden.
2. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan omstandigheden die van zodanige aard zijn dat verdere gebondenheid van Campervrij aan de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevergd. Hieronder valt ook het uitvallen van het BusHotel door mechanische gebreken en/of schade.
3. Een op de overeenkomst betrekking hebbende dekingsbeperking van het Calamiteitenfonds Reizen is een gewichtige omstandigheid.
4. a. Indien de oorzaak van de opzegging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
b. Indien de oorzaak van de opzegging aan Campervrij kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van Campervrij. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
5. Indien de oorzaak van de opzegging noch aan de reiziger noch aan Campervrij kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.
6. Indien Campervrij door de opzegging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.

Artikel 11 Wijziging door Campervrij

1. a. Campervrij heeft het recht de overeengekomen dienstverlening te wijzigen wegens gewichtige omstandigheden als nader omschreven in artikel 10 lid 2. Deze deelt hij binnen 72 uur (3 werkdagen) aan de reiziger mee, nadat Campervrij van de wijziging op de hoogte is gesteld. Vanaf 10 dagen voor vertrek deelt hij deze binnen 24 uur (1 werkdag) mee.
b. Als de wijziging één of meer wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging(en) afwijzen.
c. Als de wijziging één of meer niet wezenlijke punten betreft kan de reiziger de wijziging slechts afwijzen indien de wijziging hem tot nadeel van meer dan geringe betekenis strekt.
d. Indien Campervrij door de wijziging geld bespaart, heeft de reiziger voor zijn deel recht op het bedrag van die besparing.
2. a. In geval van wijziging doet Campervrij de reiziger indien mogelijk een alternatief aanbod. Dit doet hij binnen 72 uur (3 werkdagen). Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
b. Het alternatieve aanbod dient minstens gelijkwaardig te zijn. De gelijkwaardigheid van alternatieve accommodatie moet worden beoordeeld naar objectieve maatstaven en dient te worden bepaald naar de volgende omstandigheden die uit het vervangende aanbod moeten blijken:
 - de situering van de accommodatie in de plaats van bestemming;
 - de aard en klasse van de accommodatie;
 - de faciliteiten die de accommodatie verder biedt.
3. Bij de hier bedoelde beoordeling moet rekening worden gehouden met:
 - de samenstelling van het reisgezelschap;
 - de aan Campervrij bekendgemaakte en door hem schriftelijk bevestigde bijzondere eigenschappen of omstandigheden van de betrokken reiziger(s) die door de reiziger(s) als van wezenlijk belang zijn opgegeven;
 - de door de reiziger verlangde afwijkingen van het programma of toevoegingen daaraan, die door Campervrij schriftelijk voor akkoord zijn bevestigd.
3. a. De reiziger die gebruik maakt van zijn recht om de wijziging of alternatief aanbod ingevolge de vorige leden af te wijzen, moet dit binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van het bericht over de wijziging of van het alternatieve aanbod kenbaar maken. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag).
b. In dat geval heeft Campervrij het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Hij moet - op straffe van verval - van dit recht gebruik maken binnen 72 uur (3 werkdagen) na ontvangst van de afwijzing door de reiziger. Vanaf 10 dagen voor vertrek geldt hiervoor een termijn van 24 uur (1 werkdag). De reiziger heeft in dat geval recht op kwijtschelding of teruggave van de reissom (of, indien de reis reeds ten dele is genoten, op teruggave van een evenredig deel daarvan) binnen 2 weken, onverminderd zijn eventuele recht op schadevergoeding als bedoeld in lid 4.
4. a. Indien de oorzaak van de wijziging aan Campervrij kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade van de reiziger voor rekening van Campervrij. Of zulks het geval is, wordt bepaald aan de hand van artikel 12.
b. Indien de oorzaak van de wijziging aan de reiziger kan worden toegerekend, komt de hieruit voortvloeiende schade voor rekening van de reiziger.
c. Indien de oorzaak van de wijziging noch aan de reiziger noch aan Campervrij kan worden toegerekend, dragen partijen ieder hun eigen schade zoals nader uitgewerkt in artikel 13.
5. Indien na aanvang van de overeengekomen reis een belangrijk gedeelte van de diensten, waarop de overeenkomst betrekking heeft, niet kan worden verleend, zorgt Campervrij ervoor dat passende, alternatieve regelingen worden getroffen met het oog op continuering van de reis. Zie voor de kosten daarvan artikel 13. Indien dergelijke regelingen niet mogelijk zijn, verstrekt Campervrij de reizigers indien nodig een gelijkwaardig vervoermiddel dat hen terug brengt naar de plaats van vertrek dan wel een andere met de reiziger(s) overeengekomen plaats van terugkeer. Zie voor de kosten daarvan artikel 13.
6. Campervrij is, onverminderd het bepaalde in artikel 15 lid 4, verplicht de reiziger te informeren over een door hem doorgevoerde wijziging in de vertrektijd.

Artikel 12 Aansprakelijkheid en overmacht

1. Onverminderd het bepaalde in de artikelen 10 en 11 is Campervrij verplicht tot uitvoering van de overeenkomst overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is de reiziger verplicht daarvan zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan de betrokkenen als bedoeld in artikel 17 lid 1.
3. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de in lid 1 bedoelde verwachtingen, is Campervrij onverminderd het bepaalde in de artikelen 13, 14 en 15 verplicht de eventuele schade van de reiziger te vergoeden, tenzij de tekortkoming in de nakoming niet aan de reisorganisator is toe te rekenen noch aan de persoon van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, omdat:
 - a. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst is toe te rekenen aan de reiziger; of
 - b. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst niet kon worden voorzien of niet kon worden opgeheven en toe te rekenen is aan een derde die niet bij de levering van de in de reis begrepen diensten is betrokken; of
 - c. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan een gebeurtenis die Campervrij of degene van wiens hulp hij bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt, met in achtneming van alle mogelijke zorgvuldigheid niet kon voorzien of verhelpen; of
 - d. de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst te wijten is aan overmacht als bedoeld in lid 4 van dit artikel.
4. Onder overmacht worden verstaan abnormale en onvoorzienbare omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van degene die zich er op beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden.

Artikel 13 Hulp en bijstand

1. a. Campervrij is naar gelang de omstandigheden verplicht de reiziger hulp en bijstand te verlenen, indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die deze op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De daaruit voortvloeiende kosten zijn voor rekening van Campervrij, indien de tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst hem overeenkomstig artikel 12 lid 3 is toe te rekenen.
b. Indien de oorzaak aan de reiziger is toe te rekenen, is Campervrij tot verlening van hulp en bijstand slechts verplicht voor zover dat redelijkerwijs van hem kan worden gevergd. De kosten zijn in dat geval voor rekening van de reiziger.
2. Indien de reis niet verloopt overeenkomstig de verwachtingen die de reiziger op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht hebben wegens omstandigheden die noch aan de reiziger noch aan Campervrij zijn toe te rekenen, draagt ieder zijn eigen schade. Voor Campervrij bestaat deze o.a. uit de extra inzet van menskracht; voor de reiziger bestaat deze o.a. uit extra verblijf- en repatriëringskosten.

Artikel 14 Uitsluiting en beperkingen aansprakelijkheid

1. a. Ingeval op een in de reis begrepen dienst een Verdrag van toepassing is dat een uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid aan de dienstverlener toekent of toestaat, is de aansprakelijkheid van Campervrij dienovereenkomstig uitgesloten of beperkt.
b. Campervrij is evenmin aansprakelijk indien en voorzover de reiziger zijn schade heeft kunnen verhalen uit hoofde van een verzekering, zoals bijvoorbeeld een reis- en/of annuleringskostenverzekering.
2. Indien Campervrij jegens de reiziger aansprakelijk is voor derving van reisgenot, bedraagt de vergoeding ten hoogste éénmaal de reissom.
3. Onverminderd het bepaalde in de voorgaande leden van dit artikel is de aansprakelijkheid van Campervrij voor andere schade dan veroorzaakt door dood of letsel van de reiziger beperkt tot ten hoogste driemaal de reissom, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van Campervrij. In dat geval is zijn aansprakelijkheid onbeperkt.
4. Campervrij is niet aansprakelijk voor enige gebeurtenis die plaats vindt gedurende activiteiten die door de reiziger(s) zelf tijdens de reis en verblijf worden georganiseerd.
5. De in dit artikel opgenomen uitsluitingen en/of beperkingen van de aansprakelijkheid van Campervrij gelden ook ten behoeve van werknemers van Campervrij, het boekingskantoor en betrokken dienstverleners, alsmede hun personeel, tenzij verdrag of wet dit uitsluit.

Artikel 15 Verplichtingen van de reiziger

1. De reiziger(s) is/zijn verplicht tot naleving van alle aanwijzingen van Campervrij ter bevordering van een goede uitvoering van de reis en is/zijn aansprakelijk voor schade veroorzaakt door zijn/hun ongeoorloofde gedragingen, te beoordelen naar de maatstaf van het gedrag van een correcte reiziger.
2. a. De reiziger die zodanig hinder of last oplevert of kan opleveren, dat een goede uitvoering van een reis daardoor in sterke mate wordt bemoeilijkt of kan worden bemoeilijkt, kan door Campervrij van (voortzetting van) de reis worden uitgesloten, indien van deze in redelijkheid niet kan worden gevergd dat de overeenkomst wordt nagekomen.
b. Alle daaruit voortvloeiende kosten komen voor rekening van de reiziger, indien en voorzover de gevolgen van hinder of last hem kunnen worden toegerekend. Indien en voorzover de oorzaak van de uitsluiting de reiziger niet kan worden toegerekend, wordt hem restitutie van de reissom of een gedeelte daarvan verleend.
3. De reiziger is verplicht eventuele schade te vermijden of zo veel mogelijk te beperken, in het bijzonder door aan zijn meldingsplicht als nader omschreven in artikel 17 lid 1 te voldoen.
4. Iedere reiziger dient zich uiterlijk 24 uur vóór het aangegeven tijdstip van vertrek van de terugreis bij de reisleiding of de plaatselijke agent van Campervrij te vergewissen van het exacte tijdstip van vertrek.

Artikel 16 Rente en incassokosten

De reiziger die niet tijdig aan een geldelijke verplichting jegens Campervrij heeft voldaan, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd. Voorts is hij gehouden tot vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten gelijk aan 15% van het gevorderde, tenzij dit bedrag, de incassowerkzaamheden en het verschuldigde bedrag in aanmerking nemende, onbillijk is.

Artikel 17 Klachten

1. a. Een tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst als bedoeld in artikel 12 lid 2 dient ter plaatse zo spoedig mogelijk gemeld te worden zodat naar een oplossing kan worden gezocht. Daarvoor moet de reiziger zich - in deze volgorde - melden bij de betrokken dienstverlener, de reisleiding of, als deze niet aanwezig of bereikbaar is, Campervrij. Indien de tekortkoming niet wordt opgeheven en afbreuk doet aan de kwaliteit van de reis moet deze in ieder geval onverwijld worden gemeld bij Campervrij.
b. Als een tekortkoming ter plaatse niet bevredigend wordt opgelost, zorgt Campervrij voor een adequate mogelijkheid om deze in de vorm van een klacht schriftelijk op de voorgescreven wijze vast te leggen (klachtrapport).
c. Campervrij zorgt voor informatie in de reisbescheiden inzake de ter plaatse te volgen procedure, de contactgegevens en bereikbaarheid van betrokkenen.
d. De communicatiekosten worden door Campervrij vergoed, tenzij blijkt dat deze redelijkerwijs niet hadden behoeven te worden gemaakt.
e. Indien de reiziger niet aan de meldingsplicht en klachtrapportage heeft voldaan en de dienstverlener of Campervrij daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de tekortkoming te verhelpen, kan zijn eventuele recht op schadevergoeding worden beperkt of uitgesloten.
2. a. Als een klacht niet bevredigend is opgelost, moet deze uiterlijk binnen één maand na afloop van de reis of de genoten dienst of na de oorspronkelijke vertrekdatum schriftelijk en gemotiveerd worden ingediend bij Campervrij. De reiziger voegt daar een kopie van het klachtrapport bij.
b. Als de klacht de totstandkoming van een overeenkomst betreft, dient deze binnen één maand na kennisname door de reiziger van de feiten waarop de klacht betrekking heeft, bij het boekingskantoor te worden ingediend.
c. Indien de reiziger de klacht niet tijdig indient, wordt deze door Campervrij niet in behandeling genomen, tenzij de reiziger hierover redelijkerwijs geen verwijt tref. Campervrij geeft de reiziger hierover schriftelijk of langs elektronische weg bericht.
d. Campervrij zal uiterlijk één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een inhoudelijke reactie geven.